



Geschäftsbericht 2013

Landesamt für Bürger- und
Ordnungsangelegenheiten

Inhaltsverzeichnis

Vorworte	04
Das LABO im Überblick	06
Aktuelles aus dem Geschäftsjahr	07
Abteilung I – Entschädigungsbehörde	08
Abteilung II – Personenstands- und Einwohnerwesen	10
Abteilung III – Kraftfahrzeugwesen	14
Abteilung IV – Ausländerbehörde	16
LABOweite Themen und Abteilung V – Zentrale Aufgaben – Koordination und Service	20
Kurz notiert	24
Die Zahlen	25
Impressum	38

Vorwort des Senators für Inneres und Sport



Sehr geehrte Damen und Herren,

der Geschäftsbericht 2013 des Landesamts für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) belegt, mit welchem hohem Engagement die Beschäftigten ihre komplexen und sich ständig ändernden Aufgaben erfüllen und sich neuen Herausforderungen stellen.

Beispielhaft sei auf die in guter Zusammenarbeit mit den Bezirken und mit hohem Zeitdruck erzielten Resultate im Projekt Wahlmanagement verwiesen. Die Umsetzung der Änderungen in der Vorbereitung von Wahlen und Abstimmungen ist zwar etwas später als ursprünglich zu der Europawahl im Frühjahr 2014, jedoch noch für das Jahr 2014 geplant.

Wie mit den engen personellen Ressourcen möglich, agiert das LABO kundenorientiert und baut das Serviceangebot etwa durch die sukzessive Ausweitung der Online-Terminvereinbarung in der Ausländerbehörde aus. Im Kraftfahrzeugwesen waren der Ausbau der Online-Angebote und die Umstellung auf ein hundertprozentiges Terminmodell ein besonderer Schwerpunkt.

Das Standesamt I in Berlin und den unterstützenden IT-Bereich der Abteilung Einwohner- und Personenstandswesen stellte die Einführung des elektronischen Personenstandsregisters und die hohe Anzahl von Störungen in den ersten Monaten vor hohe Anforderungen. Dies umso mehr, als die Zahl der vom Standesamt I in Berlin zu bearbeitenden Vorgänge seit einiger Zeit wieder stark ansteigt.

Die 2013 umzusetzenden Rechtsänderungen durch die 3. EU-Führerscheinrichtlinie, die neu gefasste Beschäftigungsverordnung und die geänderte Qualifikationsrichtlinie banden in der Fahrerlaubnis- und der Ausländerbehörde erhebliche Kapazitäten. Der bundesweite Trend der steigenden Zahl von Asylsuchenden wirkte sich auch in der Berliner Ausländerbehörde aus.

Die Aufbereitung der Zahlen für 2013 verdeutlicht, mit welchen Anstrengungen das LABO auf eine Balance zwischen Auftrags-erfüllung, Kundinnen- und Kundenorientierung, Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterorientierung und Wirtschaftlichkeit achtet.

Das vom LABO verfolgte Ziel der vollständigen Übernahme der IT-Arbeitsplatzbetreuung durch das IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ) entspricht der Landesstrategie und wird von mir unterstützt. Diesem in enger Kooperation mit dem ITDZ eingeschlagenen Weg wünsche ich viel Erfolg.

Mit freundlichen Grüßen

Frank Henkel

Senator für Inneres und Sport

Vorwort der Direktorin des LABO

Sehr geehrte Damen und Herren,

für das vergangene Jahr finden Sie die Entwicklung der Grundzahlen des Landesamts für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) und in bewährter Form zusammengestellt die Zielerreichung bei wichtigen Produkten. Darüber hinaus erhalten Sie einen Überblick über die wesentlichen Neuerungen in der Entschädigungsbehörde, der Abteilung Personenstands- und Einwohnerwesen, der Abteilung Kraftfahrzeugwesen, der Ausländerbehörde und über das gesamte Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten.

Uns ging es auch 2013 darum, unsere engen personellen Ressourcen so adressatenorientiert wie möglich einzusetzen. Hervorzuheben sind insofern die Mitwirkung der Entschädigungsbehörde im Themenjahr „Zerstörte Vielfalt“, der Aufbau eines Service-Desks zur Unterstützung der bezirklichen Bürger- und Ordnungsämter, die Einführung eines hundertprozentigen Terminmodells in der Kraftfahrzeugzulassung und der weitere Ausbau der Online-Terminvereinbarung in der Ausländerbehörde.

Im Personalmanagement lag der Schwerpunkt darin, die bisherigen Ansätze für ein Personalentwicklungskonzept zusammenzuführen und fortzuentwickeln. In diesem Jahr wird es darum gehen, auf dieser Basis konkrete Maßnahmen vor allem unter dem Aspekt alternsgerechtes Arbeiten festzulegen.

In die Dienstvereinbarung über Intervention bei Suchtproblemen flossen die aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnisse und die bisherigen Erfahrungen ein. Diese Aktualisierung wurde zum Anlass genommen, die Dienstvereinbarung zum einen um den Aspekt des Umgangs mit Auffälligkeiten in der Dienst- und Arbeitsleistung und zum anderen um eine Festschreibung der Aufgaben der seit vielen Jahren vorhandenen Sozialbetreuung zu ergänzen.

Die seit 2004 unterschiedliche Betreuung der IT-Infrastruktur einerseits der Ausländerbehörde durch das IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ) und andererseits der anderen Abteilungen durch den internen IT-Service soll bis 2016 zugunsten eines einheitlichen IT-Infrastrukturservices durch das ITDZ aufgelöst werden. In dem u.a. wegen der Vielzahl der Fachverfahren ambitionierten Projekt werden gemeinsam mit dem ITDZ in diesem Jahr zunächst sämtliche Rahmenbedingungen für eine Wahrnehmung der IT-Arbeitsplatzbetreuung und die damit verbundenen Services geklärt.

Ich bedanke mich für Ihr Interesse an dem Aufgabenspektrum und der Weiterentwicklung des LABO und freue mich über Nachfragen, Rückmeldungen oder Anregungen zu dem Inhalt unseres Geschäftsberichts.

Mit freundlichen Grüßen

Claudia Langeheine

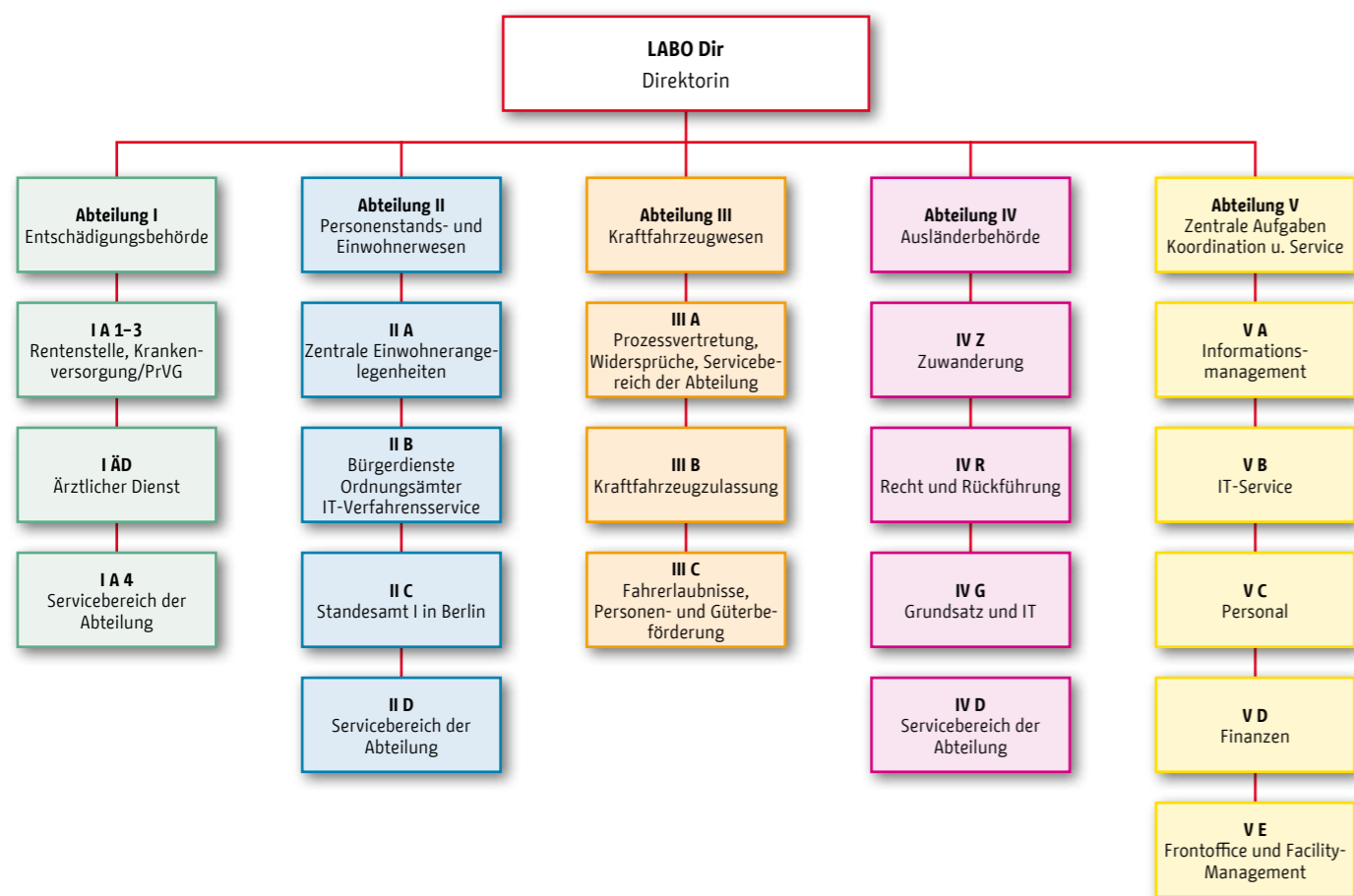
Direktorin des Landesamts für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten



Das LABO im Überblick

Das LABO ist eine nachgeordnete Behörde der Senatsverwaltung für Inneres und Sport. Es ist für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Behörden auf den Gebieten der

Wiedergutmachung, des Personenstands- und Einwohnerwesens, Kraftfahrzeugwesens und Ausländerwesens tätig.



Ansprechpersonen

Claudia Langeheine	Direktorin	90269 1201	langeheine@labo.berlin.de
Bernd Lehmann	Leiter Abt. I	90269 5101	bernd.lehmann@labo.berlin.de
Kludia Zurth	Leiterin Abt. II	90269 2222	zurth@labo.berlin.de
Christoph Krause	Leiter Abt. III	90269 2301	christoph.krause@labo.berlin.de
Engelhard Mazanke	Leiter Abt. IV	90269 4003	mazanke@labo.berlin.de
Nadja Gedlich	Leiterin Abt. V	90269 1210	nadja.gedlich@labo.berlin.de

Aktuelles aus dem Geschäftsjahr





■ Abteilung I

Entschädigungsbehörde

Themenjahr „Zerstörte Vielfalt“

Der Archivbestand der Entschädigungsbehörde von über 200.000 Akten mit den großen - teils sehr persönlichen Beschreibungen ist im Themenjahr „2013-Zerstörte Vielfalt“ nicht allein von den mit entschädigungsrechtlichen Aspekten befassten Behörden und Einrichtungen, sondern auch von vielen Privatpersonen in Anspruch genommen worden.

Es war für die Entschädigungsbehörde ein großes Anliegen, alle an dieser wichtigen Thematik Interessierten schnell und unbürokratisch zu unterstützen. Die Erinnerung an die Ausgrenzung der Personen und Gruppen, die die Stadt als Wissens-, Kultur- und Wirtschaftsmetropole in der Zeit des Nationalsozialismus verloren hat, soll wach gehalten werden. Verschiedenste Berliner Einrichtungen, Heimatmuseen, Arbeitsgemeinschaften von Bürgern und Einzelpersonen haben die

Bestände der Entschädigungsbehörde für eine Dokumentation des Schicksals der Verfolgten des Nationalsozialismus ausgewertet. Ein viel beachteter Programmpunkt war die von der Senatskanzlei initiierte Erweiterung der Stolpersteine, hier konnte die Entschädigungsbehörde oft die entscheidenden Informationen zum Lebenslauf liefern.

Darüber hinaus wurden in Fortsetzung des Themenjahres in Zusammenarbeit mit der Stiftung Topographie des Terrors, der Gedenk- und Bildungsstätte Haus der Wannsee-Konferenz, dem Landesarchiv Berlin und dem Aktiven Museum erste Vorbereitungen zur Eröffnung einer Ausstellung über die Entschädigungs- und „Wiedergutmachungs“-Praxis getroffen, die zum 70. Jahrestag der Befreiung vom Nationalsozialismus 2015 in Berlin gezeigt werden soll.

Erweiterung des Kundenservices im Bereich Akteneinsicht

Die Zahl der Informationswünsche ist in den letzten Jahren gestiegen. Im Jahr 2013 hat die Entschädigungsbehörde mit insgesamt etwa 7300 erledigten Anfragen nach Personen und Akten eine Vielzahl von Veröffentlichungen in Buchform, Fernsehbeiträgen zu einzelnen Widerstandsaktionen bis hin zu Kiezrundgängen durch Neukölln und Gedenkveranstaltungen u. a. der Charité unterstützen können. Hierdurch spielt sie eine bedeutsame Rolle bei der Auseinandersetzung der Stadt mit den historischen Ereignissen.

Die weitere Flexibilisierung von Terminen und Räumlichkeiten für Einsichtnahmen in Akten hat zu Terminvereinbarungen deutlich unter der regelmäßigen Wartezeit von 18 Tagen geführt. Das Ziel der Entschädigungsbehörde ist es, diese positive Entwicklung zu verstetigen.

Anpassung der Renten nach dem Bundesentschädigungsgesetz (BEG)

Angelehnt an die Erhöhung der Beamtenezüge nach dem Bundesbesoldungsgesetz und dem Bundesversorgungsanpassungsgesetz 2012/2013 wurden die Entschädigungsrenten nach dem Bundesentschädigungsgesetz (BEG) am 01.03.2013 rückwirkend zum 01.10.2012 um 5,7 % erhöht.

Der Entschädigungsbehörde ist es gelungen, innerhalb des Berichtszeitraumes alle Änderungsbescheide zu erlassen und dafür zu sorgen, dass die Rentenzahlungen angepasst und die Nachzahlungsbeträge angewiesen wurden.

Einführung des einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraums (SEPA)

Mit Ablauf des 31.10.2013 konnten die gesamten Zahlungsdateien aller im Inland angelegten Konten der Zahlungsempfänger nach dem Bundesentschädigungsgesetz (BEG) und dem Gesetz über die Anerkennung und Versorgung der politisch, rassistisch oder religiös Verfolgten des Nationalsozialismus (PrVG) nach den Bestimmungen des einheitlichen EURO-Zahlungsverkehrsraums (SEPA = Single Euro Payments Area) umgestellt werden.

Die bisherigen Kontonummern bzw. Bankleitzahlen wurden durch eine Anpassung des Fachverfahrens für die Entschädigungsrentenzahlungen automatisiert und durch die entsprechenden IBAN bzw. BIC-Angaben ersetzt. Die auf der ganzen Welt lebenden, im Nationalsozialismus verfolgten Personen haben ihre Rente durchgehend termingerecht erhalten.

Das Projekt konnte weit vor dem ursprünglich vorgesehenen Termin am 01.02.2014 erfolgreich abgeschlossen werden.



■ Abteilung II

Personenstands- und Einwohnerwesen

Weiterentwicklung der Auskunftsportale im Meldewesen

Die melderechtlichen Vorschriften erlauben es, Behörden, privaten Institutionen und natürlichen Personen Auskünfte aus dem Melderegister zu erteilen. Diese Auskünfte können auch online über den elektronischen Zugangsweg zur Berliner Verwaltung eingeholt werden. Das LABO hat sein Vereinheitlichungs- und Modernisierungsprojekt im Jahr 2013 abgeschlossen. Wurden zunächst die gebührenpflichtigen „Einzelauskünfte für jedermann“ und die gebührenpflichtigen Auskünfte an private Großkunden auf der neuen Portalumgebung bereitgestellt, folgten in 2013 die Behördenauskünfte und die Bildauskünfte für die Polizei sowie für die Ordnungsämter.

Mit Abschluss der Migration aller alten Systeme in die neue Systemumgebung OLMERA befindet sich das Portalwesen für elektronische Melderegisterauskünfte nun komplett in der HarVe Umgebung des LABO (s. Geschäftsbericht 2012).

Die für OLMERA geschaffenen Schnittstellen zum E-Payment Verfahren bei BerlinOnline (gebührenpflichtige „Einzelauskünfte für jedermann“) und zu ProFiskal (gebührenpflichtige Auskünfte an private Großkunden) wurden für die Einführung des einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraums (SEPA) vorbereitet. Die neue Portalumgebung bietet darüber hinaus die Gewähr, die mit Einführung des Bundesmeldegesetzes zum 01.05.2015 erforderlichen Veränderungen im Bereich der Melderegisterauskünfte fristgerecht umzusetzen.

Einführung des elektronischen Personenstandsregisters und des elektronischen Datenaustausches

In Folge personenstandsrechtlicher Veränderungen müssen die standesamtlichen Register bundesweit spätestens ab 01.01.2014 ausschließlich in elektronischer Form geführt werden. Für das im Rahmen des Projekts ProPStand geschaffene elektronische Berliner Personenstandsregister (BePersReg) hat das LABO den Einführungsprozess un-

terstützt und seit 01.09.2013 die Verfahrens- und Betriebsverantwortung und Zentrale Verfahrensbetreuung übernommen. Seither erfolgen alle Beurkundungen in den 12 Bezirksstandesämtern sowie im Standesamt I in Berlin ausschließlich elektronisch.

Ebenfalls spätestens ab 01.01.2014 muss auch die Kommunikation der Standesämter untereinander sowie zu verschiedenen weiteren Empfängern (z. B. Meldewesen, Zentrales Testamentsregister) auf einheitlichem elektronischem Wege mittels XPersonenstand abgewickelt werden. Das LABO hat hierzu in der Zeit von Juni bis September 2013 das von allen Berliner Standesämtern genutzte IT-Verfahren AntiSta ertüchtigt und betreut laufend die dafür erforderlichen IT-Systeme. Das IT-Verfahren ODiS I zur bundesweiten elektronischen Auskunft beim Standesamt I in Berlin über ausländische Personenstandsfälle wurde um Funktionen zur Annahme, Darstellung und Verarbeitung solcher elektronischer Nachrichten erweitert.

ServiceDesk für IT-Verfahren etabliert

Der möglichst störungsarme Einsatz von IT-Verfahren ist für die meisten Verwaltungsprozesse heute unerlässlich. Daher kommt der Organisation des IT-Verfahrensbetriebes eine besondere Bedeutung zu. Der Ausrichtung an Strukturen des IT-Servicemanagements, wie sie in den Berliner IT-Betriebsgrundsätzen beschrieben sind, kommt daher eine hohe Bedeutung zu.

Für die von der Abteilung II betriebenen IT-Verfahren für das Einwohner- und Personenstands-wesen und die Berliner Ordnungsämter wurde daher ein neuer systematischer Ansatz für das Störungsmanagement etabliert.

Den über 2000 Anwendern dieser IT-Verfahren steht seit dem 01.05.2013 ein ServiceDesk zur Verfügung. Unter einer einheitlichen Rufnummer und Mailadresse werden dort alle Störungen, Mängel und sonstige Anforderungen strukturiert erfasst und entweder sofort bearbeitet oder an die jeweiligen Ver-

antwortlichen weitergeleitet und die Erledigung überwacht. Im Geschäftsjahr wurde der ServiceDesk über 3000mal kontaktiert. Das Modell ist bei den Anwenderinnen und Anwendern anerkannt und konnte bisher schon zur Entlastung der zentralen IT-Verfahrensbetreuung beitragen. Darüber hinaus bietet der ServiceDesk auf seinen Intranetseiten weitere Neuigkeiten an. So werden neben strukturierten Formularen auch aktuelle Informationen zu Betriebsständen, Schulungsplanungen und Dokumentationen zu den einzelnen Verfahren angeboten.

Aufgaben zur Vorbereitung von Wahlen übernommen

Im Auftrag des Senators für Inneres und Sport hat die Abteilung II ein Projekt zur Neuausrichtung von Aufgaben bei der Vorbereitung und Durchführung von Wahlen und Abstimmungen durchgeführt. Zielsetzung war es, bereits eingesetzte Module zum Wahlmanagement im IT-Verfahren EWW zu erweitern bzw. zu ergänzen. Gleichzeitig sollten die Online-Angebote für die Beantragung der Briefwahl und für die Meldung als Wahlhelfender verbessert werden. Die konzeptionellen Grundlagen wurden gemeinsam mit der Landeswahlleiterin, ihrer Geschäftsstelle beim Amt für Statistik Berlin-Brandenburg sowie Mitarbeitenden aus vier bezirklichen Wahlämtern erarbeitet. Die Projektarbeiten wurden Ende 2013 weitgehend beendet. Der Einführungsprozess wird in der Linienorganisation des IT-Verfahrensverantwortlichen im Laufe des Jahres 2014 abgeschlossen.

Im Projekt wurde, auch mit Unterstützung des Bundesministeriums des Innern, eine Studie für den Einsatz der elektronischen Identität und von De-Mail im Zusammenhang mit der Vorbereitung von Wahlen und Abstimmungen (z. B. bei der Unterschriftensammlung für Kandidierende oder Initiativen) untersucht und deren Machbarkeit dargestellt. Diese Ansätze werden ggf. zu einem späteren Zeitpunkt durch die Senatsverwaltung für Inneres und Sport aufgegriffen.

Übernahme der Geschäftsstelle der Ordnungsämter

Das Referat II B der Abt. II unterstützt und begleitet die einheitliche (Organisations-) Entwicklung in den bezirklichen Ämtern für Bürgerdienste und in den Ordnungsämtern. Der Bereich hat seit dem 01.03.2013 auf Wunsch der Bezirke die Aufgaben der Geschäftsstelle für die Ordnungsämter übernommen. Hierdurch sind eine verstärkte Koordination gemeinsamer Aufgaben und eine Entlastung der Ordnungsämter gewährleistet.

Monitoring der Bürger- und Ordnungsämter

Gemeinsam mit den bezirklichen Bürgerämtern wurde im Jahr 2013 das Projekt „Zeitgemäße Bürgerämter (Monitoring III)“ durchgeführt. Anlass für das Projekt war die Tatsache, dass es in den Bereichen der Bürgerämter seit geraumer Zeit unterschiedliche Entwicklungstendenzen gibt und somit immer mehr von einheitlichen (Service-) Standards abgewichen wird. Hauptinhalte des Projektes waren die Evaluation bisheriger Monitoringphasen, eine Analyse der unterschiedlichen Bedien- und Öffnungszeitenmodelle, der Organisationsabläufe sowie die Fortschreibung und Entwicklung der Organisations- und Entwicklungsstandards. Das Projekt wurde mit externer Unterstützung durchgeführt und Ende des Jahres 2013 abgeschlossen.

Einen vergleichbaren Ansatz verfolgte das Projekt „Monitoring II der Ordnungsämter“. Noch wesentlich stärker als in dem Bereich der Bürgerämter ist bei den Ordnungsämtern eine unterschiedliche Aufgabenwahrnehmung zu verzeichnen. Hinzu kommen unterschiedliche Personalausstattungen und von Bezirk zu Bezirk unterschiedliche politische Vorgaben und Prioritätensetzungen. Dementsprechend waren die Überprüfung der objektiven Leistungsfähigkeit der Ordnungsämter (u.a. Analyse der Personal- und Sachmittelausstattung der Ordnungsämter) und die Definition von Standards für die Leistungserbringung Hauptinhalte des Projektes.

Das Projekt wurde ebenfalls extern unterstützt und termingerecht im November 2013 beendet. Konkrete Umsetzungsmaßnahmen sind für das Jahr 2014 geplant.

Entwicklungen im Standesamt I in Berlin

Für das Standesamt I in Berlin wurde es durch die Einführung des elektronischen Personenstandsregisters in Berlin im August 2013 erforderlich, über 36.500 Beurkundungen in das neue elektronische Register zu überführen. Da hierfür aus technischen und finanziellen Gründen nur ein Zeitfenster bis Oktober 2014 zur Verfügung steht, haben die Transferierungen für alle Standesbeamtinnen und Standesbeamten des Standesamts I in Berlin eine hohe Priorität. Bis Ende 2013 konnten bereits 16.547 Einträge überführt werden.

Gleichzeitig sind auch die Anträge auf Beurkundung einer Geburt deutscher Kinder im Ausland gegenüber 2012 noch einmal gestiegen und lagen mit knapp 8.000 Anträgen um 40% höher als zum Beispiel in 2009. Dies zieht hohe Bearbeitungsrückstände allein bei den Geburtsbeurkundungen und erhebliche Bearbeitungszeiten nach sich.

Eine weitere Neuerung in 2013 stellte die neue elektronische Kommunikation zwischen den Standesämtern dar. Wurden bislang Mitteilungen in Papierform zwischen den Standesämtern ausgetauscht, werden diese ab dem 01.01.2014 verpflichtend in elektronischer Form im X-Personenstand-Standard übermittelt. Diese gesetzliche Neuerung hat zu einem enormen Entwicklungsaufwand geführt, weil das Standesamt I in Berlin mit der Online-Datenbank ODiS I die Verzeichnisse über alle ausländischen Personenstandsfälle und die entsprechenden Namenserklärungen führt. Diesen Verzeichnissen gehen jährlich ca. 45.000 Mitteilungen zu. Erfreulicherweise ist es gelungen, dass ODiS I in Berlin mit Jahresbeginn die neuen elektronischen Mitteilungen empfangen kann.





■ Abteilung III

Kraftfahrzeugwesen

Terminmodell 100

Das bisherige Terminangebot der Kfz-Zulassungsbehörde hat den Kundinnen und Kunden seit mehreren Jahren Wartezeiten erspart. Terminkundinnen und -kunden wurden in der Regel pünktlich und termingerecht bedient. Daher sollte dieses Angebot grundsätzlich für alle Zulassungsangelegenheiten im Privatkundengeschäft gelten, und es wurde am 26. August 2013 an den beiden Standorten in der Jüterboger Straße und der Ferdinand-Schultze-Straße ein 100-prozentiges Terminangebot eingeführt. Seit diesem Tag können Kundinnen und Kunden ausschließlich über einen gebuchten Termin bei der Zulassungsbehörde vorsprechen. Hierzu wurde das Terminangebot deutlich erweitert, so dass ein zeitnahes Vorsprechen in allen Zulassungsangelegenheiten, die in der Zuständigkeit der Zulassungsbehörde liegen, möglich ist. Stand Ende 2013 ist die Zulassungsbehörde etwa für zwei bis drei Tage im Voraus ausgebucht. Lediglich für Kurzzeit- und Ausfuhrkennzeichen sowie reine Außerbetriebsetzungen werden noch Wartenummern ausgegeben. Diese Dienstleistungen werden meistens ohne großen Vorlauf nachgefragt und müssen daher ad hoc angeboten werden.

Bislang gab es überwiegend positive Erfahrungen mit dem Terminmodell. Die Nachfrage nach Terminen und das Terminangebot stehen in einem ausgeglichenen Verhältnis. Die Kundinnen und Kunden sind aufgrund der termingerechten Bedienung sehr zufrieden. Da sie in der Regel erst kurz vor ihrem Termin erscheinen, herrscht in den Dienstgebäuden zusätzlich eine angenehmere Atmosphäre. Dies kommt auch den Beschäftigten bei ihrer Arbeit zugute.

Fortentwicklung der wesentlichen Online-Angebote

Seit dem Jahr 2011 besteht für Großkunden die Möglichkeit, über ein Online-Portal Fahrzeuge zuzulassen und außer Betrieb zu setzen. Dieses Angebot wird bereits intensiv genutzt. Im Geschäftsjahr 2013 wurden auf diesem Weg insgesamt 20.535 Fahrzeuge zugelassen bzw. außer Betrieb gesetzt.

Auch ein weiteres Online-Angebot wird sehr gut angenommen: Im Geschäftsjahr 2012 wurden über den Wunschkennzeichen-Online-Service 66.370 Kennzeichen reserviert. Diese Zahl stieg im Geschäftsjahr 2013 auf 85.211 und damit deutlich an.

Optimierung der Taxikontrollen

Die in Berlin konzessionierten Taxen werden an den Taxihalteplätzen und in Zusammenarbeit mit der Polizei auch auf Berlins Straßen kontrolliert. Bisher wurden dabei die verpflichtend mitzuführenden Unterlagen lediglich in Augenschein genommen und einige dort enthaltene Angaben sowie der Tachokilometerstand händisch auf einem Kontrollbogen erfasst. Erst nach Rückkehr in die Dienststelle konnte überprüft werden, ob der Fahrer bzw. die Fahrerin tatsächlich eine gültige Fahrerlaubnis zur Fahrgastbeförderung besitzt, und das Unternehmen noch ordnungsgemäß konzessioniert ist. Die zur Aufdeckung von Manipulationen mit dem Ziel der Umsatzunterdrückung erhobenen Tachokilometerstände wurden ebenfalls im Nachhinein erfasst. Diese Daten bilden im Rahmen von Betriebsprüfungen eine wichtige Grundlage für die Feststellung der Zuverlässigkeit der Unternehmen.

Dieses aufwändige Verfahren wurde 2013 durch den Einsatz von Tablet-PC optimiert. Informationen über die Fahrerinnen und Fahrer und Unternehmungen können durch lesenden Zugriff auf die Fachverfahren direkt vor Ort überprüft werden. Die Tachokilometerstände werden ebenfalls sofort erfasst. Nacharbeiten werden dadurch minimiert. Nicht konzessionierte Taxen und Fahrer bzw. Fahrerinnen ohne gültige Fahrerlaubnis zur Fahrgastbeförderung können sofort und im wahrsten Sinne des Wortes „aus dem Verkehr gezogen werden“. 2013 wurden insgesamt 2.326 Fahrzeuge kontrolliert und damit fast 10 % mehr als 2012.

3. EU-Führerscheinrichtlinie

Am 19. Januar 2013 traten die letzten noch offenen Regelungen der 3. EU-Führerscheinrichtlinie von 2006 durch Umsetzung im nationalen Fahrerlaubnisrecht (Straßenverkehrsgesetz und Fahrerlaubnisverordnung) in Kraft. Mit ihnen wurden u. a. die Fahrerlaubnisklassen EU-weit harmonisiert und ein befristetes Führerscheinmodell eingeführt. Die technische Umsetzung der Neuregelungen gestaltete sich schwieriger als erwartet. Allein in den ersten zwei Monaten nach der Umstellung mussten über 600 Führerscheine erneut produziert werden, weil falsche Fahrerlaubnisklassen erfasst waren. Mit hohem personellen Aufwand und zusätzlichen Prüfroutrinen ist es gelungen, die Fehlproduktion weitestgehend zu reduzieren. Der Verfahrenshersteller hat die Fehlerbeseitigung mit Hochdruck betrieben, so dass seit März 2013 wieder verlässlich mit dem Fachverfahren gearbeitet werden kann.

Projekt Online-Antragsverfahren in Verbindung mit der Elektronischen Fahrerlaubnisakte (ProOnEFA)

Das Projekt „Online Antragsverfahren in Verbindung mit der elektronischen Fahrerlaubnisakte“ wurde im Geschäftsjahr planmäßig fortgeführt. Der Sollprozess der Online-Antragstellung in der Fahrschule wurde modelliert und die entsprechend notwendigen programmtechnischen Anpassungen beauftragt. Bereits in Betrieb genommen werden konnte in einem Zwischenschritt die Schnittstelle Olmera zum Melderegister. Diese steht nunmehr direkt im Fachverfahren zur Verfügung und erspart so die bisher notwendige händische Eingabe zur Registerabfrage - eine deutlich spürbare Erleichterung bei der alltäglichen Aufgabenerfüllung.



■ Abteilung IV

Ausländerbehörde

Weiterentwicklung der Kundensteuerung

Der 2011 im Rahmen eines Pilotprojekts (s. Geschäftsbericht 2011) in ausgewählten Publikumsbereichen eingeführte Service der Online-Terminvereinbarung (OTV) ist im Geschäftsjahr 2013 wesentlich ausgeweitet worden.

Die für türkische, russische sowie chinesische Staatsangehörige zuständigen Sachgebiete wurden am 02.01. und 16.03.2013 an die OTV angebunden. In dem für Schweizer und Familienangehörige von EU-Bürgern zuständigen Sachgebiet wurde die OTV in zwei Schritten am 01.07. und 01.08.2013 eingeführt. Damit einhergehend hat die Ausländerbehörde weitere, im Service-Portal Berlin abrufbare Dienstleistungen erstellt und die Zahl der in die englische Sprache übersetzten, über die OTV buchbaren Dienstleistungen weiter erhöht. Die OTV wird nunmehr in allen Publikumsbereichen angeboten, bei denen in Berlin lebende Ausländer einen Aufenthaltstitel beantragen oder verlängern lassen können. Nur in zwei Sachgebieten beschränkt sich der Service noch auf bestimmte Kundenkreise oder Dienstleistungen.

Neben der Buchung von Terminen über das Internet ist es möglich, Termine über das im Eingangsbereich der Ausländerbehörde aufgestellte Bürgerterminal zu buchen. Davon wurde im Jahr 2013 rund 3.000 mal Gebrauch gemacht.

Um eine passgenauere Kundensteuerung zu erreichen und Fehlbuchungen zu reduzieren, wurden redaktionelle Überarbeitungen an verschiedenen Stellen der OTV vorgenommen sowie ein zusätzlicher Abfragefilter in den Buchungsdialo g eingebaut. Für das Geschäftsjahr 2014 sind in Zusammenarbeit mit dem ITDZ Berlin weitere Verbesserungen geplant, wie die Erhöhung der Bedienerfreundlichkeit und die Entwicklung einer OTV-Version für mobile Endgeräte wie Smartphones und Tablets. Weiterhin werden im Laufe des Jahres Anpassungen und Erweiterungen vorgenommen, damit die flächendeckende Einführung der OTV im Jahr 2014 abgeschlossen werden kann. Damit bleibt die Ausländerbehörde bei diesem kundenfreundlichen Instrument bundesweit führend.

Umsetzung von Gesetzesänderungen

Der Neuausrichtung der vermehrt auf die Gewinnung von Fachkräften gerichteten Zuwanderungspolitik Rechnung tragend hat der Gesetzgeber zum 01.07.2013 das Beschäftigungsrecht neu geordnet. Ziel war es dabei, gut ausgebildeten ausländischen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern die Zuwanderung zum Zweck der Beschäftigung zu erleichtern.

Zum 06.09.2013 trat darüber hinaus das Gesetz zur Verbesserung der Rechte von international Schutzberechtigten und ausländischen Arbeitnehmern mit einer Reihe von Änderungen des Aufenthaltsgesetzes und der Aufenthaltsverordnung in Kraft.

Bereits am 13.12.2011 ist die Qualifikationsrichtlinie der EU neu gefasst worden; die sich daraus für das nationale Recht ergebenden Änderungen waren bis zum 21.12.2013 umzusetzen. Bereits vor Ablauf dieser Umsetzungsfrist, nämlich am 05.09.2013, wurde das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie 2011/95/EU im Bundesgesetzblatt verkündet, in Kraft trat es mit seinen wesentlichen Teilen am 01.12.2013.

Den sich daraus für die tägliche Arbeit ergebende Änderungsbedarf haben Arbeitsgruppen der Behörde identifiziert, die Verfahrenshinweise der Ausländerbehörde Berlin (VAB) tagesaktuell zum jeweiligen Inkrafttreten geändert, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geschult und auch die Anpassung des Fachverfahrens der Ausländerbehörde und ihres Kooperationspartners, der Ausländerbehörde Hamburg, an die neuen gesetzlichen Anforderungen veranlasst.

Zunahme der Zahl von Asylsuchenden und Aufnahme syrischer Flüchtlinge

Die Asylbewerberzahlen sind im Berichtszeitraum erheblich gestiegen. Berlin nahm im Jahr 2013 6.039 Asylbewerber auf; zum Vergleich: 2012 waren es 3.518. Hauptherkunftsländer in Berlin waren und sind Serbien und Syrien. Dies stellte und stellt neben dem Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) nicht nur die Zentrale Aufnahmeeinrichtung für Asylsuchende (ZAA) und die Zentrale Leistungsstelle für Asylsuchende (ZLA) vor besondere Anforderungen, sondern auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ausländerbehörde. Die Vorsprachezahlen in den dafür zuständigen Bereichen haben sich nahezu verdoppelt, diese erheblichen Anforderungen wurden bei allen Schwierigkeiten bewältigt.

Weitere Personen fanden Aufnahme. Bereits am 27.03.2013 wurde eine Aufnahmeanordnung für syrische Staatsangehörige, die im Besitz einer Aufenthaltserlaubnis zu Studienzwecken sind, und für ihre in Deutschland befindlichen Familienangehörigen erlassen. Diesen Personen wurden und werden unabhängig von der Lebensunterhaltssicherung humanitäre Aufenthaltstitel erteilt.

Darüber hinaus wurden und werden im Vorgriff auf eine erwartete gesamteuropäische Hilfsmaßnahme zur Bekämpfung der syrischen Flüchtlingskrise bundesweit 10.000 Flüchtlinge für die Dauer des Konflikts im Rahmen von Aufnahmekontingenten aufgenommen. In Berlin konnten 2013 250 Personen willkommen heißen werden. Weitere 250 werden in den ersten Monaten des Jahres 2014 folgen.

Flankierend hierzu hielt es der Senat von Berlin aus humanitären Gründen für geboten, auch vom Bürgerkrieg in Syrien Betroffenen den Weg zu einem Visum und einer Aufenthaltserlaubnis zu ermöglichen, sofern diese enge verwandtschaftliche Beziehungen zu in Berlin aufenthaltsberechtigten Personen haben, die bereit und in der Lage sind, den Lebensunterhalt ihrer Verwandten während des Aufenthalts in Deutschland zu sichern. Die Ausländerbehörde hat hier zeitnah und umfänglich über ihren Internetauftritt, telefonisch und gegenüber Betreuungsorganisationen informiert. Im Jahr 2013 konnten so 118 Zusagen zur Visaerteilung in einem schnellen, unkomplizierten Verfahren gegeben werden.

Wegfall der Freizügigkeitsbescheinigung und EU-Beitritt Kroatiens

Mit der am 29.01.2013 in Kraft getretenen Änderung des Freizügigkeitsgesetzes/EU ist die Freizügigkeitsbescheinigung für EU-Bürger ersatzlos abgeschafft worden.

Mittels Anschreiben, Merkblättern, Hinweisen im Internetauftritt und Aushängen in der Ausländerbehörde wurden andere Behörden und die Öffentlichkeit vorab umfassend informiert. Durch den Wegfall der Freizügigkeitsbescheinigung sind die Betroffenen von bürokratischem Aufwand und die mit der Ausstellung befassten Stellen von Verwaltungskosten entlastet worden. Im Geschäftsjahr 2012 waren allein bei der Ausländerbehörde Berlin noch knapp 5.000 derartige Bescheinigungen ausgestellt worden.

Zum 01.07.2013 ist Kroatien als 28. Mitgliedstaat der Europäischen Union beigetreten. Seitdem gilt für kroatische Staatsangehörige und deren Familienmitglieder grundsätzlich nicht mehr das Aufenthaltsgesetz, sondern das Freizügigkeitsgesetz und die Unionsbürgerrichtlinie der EU. Die Ausländerbehörde hat auch hier die Betroffenen umfassend über ihre Freizügigkeits- und Beschäftigungsrechte informiert.

Stärkung der sprachlichen Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Sprachkompetenz gewinnt im Allgemeinen durch den spezifischen Kundenkreis der Ausländerbehörde immer weiter an Bedeutung. In mehrmonatigen intensiven Sprachkursen eines renommierten Instituts konnten 30 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Englischkenntnisse erheblich ausbauen. Auf der Erweiterung der Sprachkenntnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird im Hinblick auf die Kundenorientierung weiter ein Schwerpunkt liegen.

Ausblick

Im Verlauf des Jahres 2013 wurde eine Arbeitsgruppe gebildet, die eine Weiterentwicklung der Sachgebiete der Abteilung zu sogenannten Kontinentsachgebieten unter Beibehaltung bestimmter Sonderbereiche zum Ziel hat. Hintergrund ist eine effizientere Verteilung der knappen personellen Ressourcen.

Intern wird die Zuständigkeit für Kundengruppen, deren Herkunftsstaaten geographisch beieinander liegen, möglichst zusammengefasst.

Die für die Betreuung von Asylsuchenden und Geduldeten zuständigen Sachgebiete werden von anderen Aufgaben entlastet. Das Sonder-sachgebiet für Studierende soll in den Herbstmonaten gestärkt werden. Die entsprechende Umstrukturierung soll bis zum 01.07.2014 abgeschlossen sein.

Die Strukturveränderungen wie auch die Weiterentwicklung der Kundensteuerung im Geschäftsjahr 2014 sind weitere Bausteine im fortlaufenden Prozess der interkulturellen Öffnung.





■ LABOweite Themen

Abteilung V – Zentrale Aufgaben – Koordination und Service

Personalentwicklungskonzept des LABO

Das ab 01.01.2013 geltende neue Berliner Laufbahnrecht setzt für die Personalentwicklung (PE) rechtliche Leitplanken. Diesen Anforderungen entsprechend wurde das im Entwurf befindliche Personalentwicklungskonzept des LABO grundlegend neu ausgerichtet. Nach § 17 Abs. 1 Laufbahngesetz Berlin (Bln LfbG) sowie § 4 Abs. 1 LVO-AVD ist von den Dienstbehörden als Grundlage für eine systematische Personalentwicklung ein Personalentwicklungskonzept zu erstellen.

Ausgehend von den Vorgaben wurde als erster Schritt eine Bestandsanalyse der vorhandenen und eingesetzten Personalentwicklungsinstrumente im LABO vorgenommen. Um von bereits gesammelten Erfahrungen anderer, vor allem gelungener Praxisbeispiele, zu profitieren, erfolgte danach ein Vergleich zwischen den Berliner Behörden sowie überregional, so dass auch Konzepte privater wirtschaftlicher Unternehmen oder aus Forschung und Lehre ausgewertet wurden. Anhand dieser Analyse wurden die Struktur und die Gliederung des Personalentwicklungskon-

zeptes entwickelt. In den Prozess waren die Personalentwicklungsberatungen der Abteilungen eingebunden. Darüber hinaus erhielten alle beteiligten Akteure die Möglichkeit für Hinweise und Feedbacks.

Das Personalentwicklungskonzept folgt – dem weiten Begriffsverständnis der Rechtsgrundlage entsprechend – einem umfassenden Ansatz, der gleichermaßen die Förderung und den Erhalt von Arbeits- und Leistungsfähigkeit zum Ziel hat. Schwerpunkt ist die Darstellung der einzelnen PE-Instrumente. Durch klare Ziele, verbindliche Inhalte und Standards zur Umsetzung schafft das PE-Konzept einen einheitlichen Rahmen für die Personalentwicklung im LABO. Ergänzt wird es durch einen zusammenfassenden Handlungsleitfaden für Führungskräfte und einen Info-Flyer.

Zu gegenwärtig wichtigen Aspekten, wie z.B. dem altersgerechten Arbeiten oder dem Wissenstransfer und -management, werden daran anknüpfend konkretisierende Umsetzungsstrategien ausgearbeitet.

Projekt Hauptuntersuchung für die Überleitung der IT-Infrastrukturbetreuung der Arbeitsplätze im LABO zum IT-Dienstleister ITDZ Berlin

Der Betrieb der verfahrensunabhängigen IT-Infrastruktur im LABO erfolgt in zweigeteilter Verantwortung. Das ITDZ Berlin betreibt seit mehreren Jahren die unabhängige Informationstechnik für die Abt. IV – Ausländerbehörde – im Rahmen des IT-Infrastruktur-Services (ITIS). Für die Abt. I – Entschädigungsbehörde, die Abt. II – Personenstands- und Einwohnerwesen, die Abt. III – Kraftfahrzeugwesen, die Abt. V – Zentrale Aufgaben und die Gremien ist hingegen der interne IT-Service der Abteilung V des LABO zuständig.

Durch die zweigeteilte Verantwortung resultieren, insbesondere in den Bereichen der IT-Koordination, der Service-Management-Prozesse als auch im operativen Betrieb diverse Mehraufwände. Gerade im aktuellen Migrationsprozess auf eine aktuelle Version des Betriebssystems und der Office-Anwendungen werden diese immer wieder deutlich.

Deshalb hat sich das LABO für den Eintritt in eine Hauptuntersuchung mit der strategischen Zielstellung entschieden, bis zum Haushaltsjahr 2016/2017 einen LABO-einheitlichen IT-Infrastrukturservice extern durch das ITDZ Berlin erbringen zu lassen.

Der abgeschlossene Projektvertrag mit dem ITDZ Berlin umfasst die Hauptuntersuchung für die Erreichung eines einheitlichen IT-Infrastrukturservices aller IT-Arbeitsplätze des LABO sowie die Planung einer stufenweisen Übernahme der Infrastrukturbetreuung.

Ferner haben sich das LABO und das ITDZ Berlin auf weitere gemeinsame strategische Zielstellungen verständigt. Dazu gehören das Aufzeigen von Konsolidierungspotenzialen im Applikationsportfolio sowie in der Systemarchitektur. Darüber hinaus wird es Abstimmungen zu den Konzepten und deren Fortschreibungsmodalitäten geben.

Damit werden die Rahmenbedingungen für eine mögliche Umsetzung und die Betreuung spätestens ab dem 01.01.2016 geschaffen.

Die fachlichen Ergebnisse werden in einem verhandelten und zum 30.11.2014 vorliegenden Entwurf für einen Dienstleistungsvertrag (DLV) mit den entsprechenden Service Level Agreements (SLA) münden und ggf. weitere vertragliche Aspekte beinhalten.

In dem Projekt werden die Ergebnisse der Landesarbeitsgruppe zum standardisierten IT-Arbeitsplatz berücksichtigt. Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport unterstützt mit ihrem ressortübergreifenden IT-Management das LABO bei den Preisverhandlungen gegenüber dem ITDZ Berlin mit dem Ziel, den maximalen Veranschlagungswert des Haushalts einzuhalten.

Neue Dienstvereinbarung über die Sozialbetreuung und Intervention bei Suchtproblemen sowie bei Auffälligkeiten in der Dienst- und Arbeitsleistung (DV Sozialbetreuung und Intervention)

Wie viele Verwaltungen steht das LABO vor der Herausforderung, die Arbeitsfähigkeit der Beschäftigten zu erhalten. In Zukunft wird auf die Aspekte Gesundheit, Arbeits- und Leistungsfähigkeit deutlich mehr zu achten sein als bisher. Dabei kommt nicht nur der allgemeinen behördlichen Gesundheitsförderung eine wichtige Bedeutung zu, auch die Relevanz der Sozial- und Suchtbetreuung der Beschäftigten wird weiter zunehmen.

Die Tätigkeit der Sozialbetreuung im LABO umfasst auch die Prävention und Intervention bei Suchtproblemen und Auffälligkeiten in der Dienst- oder Arbeitsleistung. Der Umgang und die weitere Verfahrensweise bei Auffälligkeiten im Zusammenhang mit der letztgenannten Problematik war in der „DV Sucht“ geregelt. Diese wurde 2013 einer gründlichen Überarbeitung und Fortschreibung unterzogen.

Die neue Dienstvereinbarung ist ausführlicher und konkreter. Die Zuständigkeiten sind detailliert geregelt, die Verfahrensweisen wurden konkretisiert und verbindliche Handlungsabläufe in Form u.a. von Stufengesprächen in der Anlage festgehalten. Die Aufgaben der Sozial- und Suchtbetreuung sind umfassend veranschaulicht. Neu ist die Aufnahme der Qualifizierung von Führungskräften. Verdeutlicht wurde daneben die unterstützende Beratung auch von Führungskräften durch die Sozialbetreuung.

Die Dienstvereinbarung Sozialbetreuung und Intervention ist am 01.09.2013 in Kraft getreten. Für die konkrete Anwendung in der Praxis gab es in jeder Abteilung eine Vorstellung der Neuerungen für die Führungskräfte.

Neukonzeption der Zielvereinbarungen im LABO

Seit mehr als zehn Jahren stellt die Führung über klar definierte Ziele das Steuerungsmodell des LABO dar. Während dieser Zeit war es immer wieder erforderlich, die praktische Umsetzung dieses Prinzips weiterzuentwickeln und den veränderten Rahmenbedingungen anzupassen. Auch für das Geschäftsjahr 2013 wurde die Notwendigkeit einer größeren Strukturreform erkannt und umgesetzt.

Die wesentliche Leitlinie wurde durch die Beschlüsse zum fortgesetzten Konsolidierungskurs im Land Berlin bis zum Ende der Legislaturperiode 2016 vorgegeben. Vor diesem Hintergrund musste das bestehende System der Zielvereinbarungen dergestalt angepasst werden, dass das Steuerungsmodell sich noch stärker als bisher auf die identifizierten Schwerpunkte im jeweiligen Vereinbarungszeitraum konzentriert. Einen zweiten maßgeblichen Aspekt der Reform stellt das Bedürfnis dar, Elemente der strategischen Planung stärker als bisher in das Steuerungsmodell zu integrieren. Gleichzeitig galt es, auch die Prozesse im Zielvereinbarungsmanagement zu überprüfen und zu

optimieren. Insgesamt sollte somit stärker die Gesamtheit in den Blick genommen, d.h. Zusammenhänge und Interdependenzen der einzelnen Themenfelder stärker herausgearbeitet werden.

Dazu erfolgt zum einen abteilungsbezogen die Durchführung einer Stärken-Schwächen-Analyse als Element der strategischen Planung, deren Ergebnisse in die Zielvereinbarung einfließen. Weiterhin vereinbart nun jede Abteilung für ihr Geschäftsfeld mit der Direktorin übergeordnete Leitziele, welche bewusst inhaltliche Schwerpunktsetzungen für den jeweiligen Vereinbarungszeitraum darstellen. Korrespondierend dazu wurden die Fachindikatoren im Hinblick auf Relevanz und Steuerungsfähigkeit einer kritischen Revision unterzogen, um so eine Reduktion und Konzentration auf das Wesentliche zu erzielen. Gleichzeitig wurde der Einsatz der Balanced Scorecard als Controlling-Element geschärft und schließlich die Prozesse im Zielvereinbarungsmanagement unter Effizienzgesichtspunkten neu modelliert.

Im folgenden Geschäftsjahr 2014 wird es darauf ankommen, die Zielvereinbarungen im Detail weiter zu verbessern, die ersten praktischen Erfahrungen auszuwerten und die neue Struktur auch auf das Vereinbarungsmanagement mit der Senatsverwaltung für Inneres und Sport zu übertragen.

Korruptionsprävention im LABO

Zur Koordinierung und Vereinheitlichung der Aktivitäten auf dem Gebiet der Korruptionsprävention und Korruptionsbekämpfung wurde speziell für die Führungskräfte im LABO ein einheitlicher Leitfaden sowie für alle Dienstkräfte ein einheitlicher Verhaltenskodex zum Thema erarbeitet.

Der Spielraum der am 01.04.2013 in Kraft getretenen neuen Ausführungsvorschriften über das Verbot der Annahme von Belohnungen, Geschenken und sonstigen Vorteilen (AV

Belohnungen und Geschenke – AV BuG) wurde weitgehend genutzt und in dem geschaffenen Rahmen eine allgemeine Zustimmung zur Annahme von Vorteilen und Geschenken erlassen. Für eine bessere Handhabung der Beschäftigten wurden allgemeine ergänzende Hinweise zur AV BuG erarbeitet.

Der für den Bereich Anti-Korruption maßgebliche Intranetauftritt des LABO ist aktualisiert und umfassend überarbeitet worden; alle wesentlichen Regelungen sowie weitere wichtige Handreichungen für die Dienstkräfte sind dort übersichtlich aufbereitet.

Abgeschriebene IT-Ausstattung des LABO für Berliner Schulen

Das LABO arbeitet seit geraumer Zeit bei der Aussonderung von IT-Gerätschaften sehr eng mit der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Wissenschaft zusammen. Hierbei werden die im LABO abgeschriebenen und nicht mehr den Anforderungen entsprechenden Geräte den Berliner Schulen zur weiteren Verwendung überlassen. Insgesamt wurden so bisher ca. 680 PC, 230 TFT-Bildschirme und ca. 120 Drucker sowie diverse Tastaturen, Mäuse und Kabel übergeben. Die Bildungsverwaltung hat hiervon bis Ende 2013 rund 400 PC, 150 Bildschirme und 25 Drucker aufgearbeitet und verschiedenen Schulen zur Verfügung gestellt. Die Übergabe weiterer Geräte und somit die Kooperation wird auch in 2014 fortgesetzt.



Die Zahlen

1.365.144,00	
1.255.870,00	-
92.130,00	-
150.264,00	+
370.454,00	-
65.807,00	-
3.266.410,00	-
20.147,00	-
325.612,00	+
5.012.569,00	
1.045.789,00	

■ Kurz notiert

Projekt Abgabe standesamtlicher Register an das Landesarchiv (ProAbstaReg)

ProAbstaReg hat in 2013 seinen ersten Meilenstein erreicht: Es wurden die ersten 70.000 Bücher und Register an das Landesarchiv abgegeben.

Projekt Online-Kundenbefragung im LABO (ProOnKuLA)

ProOnKuLA mit dem Ziel der Einführung einer ständigen Online-Kundenbefragung im LABO wurde aus Finanzierungsschwierigkeiten im Sommer 2013 ausgesetzt und soll im Laufe des Jahres 2014 wieder aufgenommen werden.

Servicevereinbarung „Personalverwaltung“

Auf Grundlage der im Jahr 2013 fortgeschriebenen Servicevereinbarung „Personalverwaltung“ wird das Landesverwaltungsamt im Jahr 2014 Kundenbefragungen bei den Beschäftigten des LABO durchführen. Ziel ist es, die Kundenzufriedenheit zu den Dienstleistungen „Personalaktenverwaltung“ und „Kindergeld“ zu erheben und zur weiteren Verbesserung des Angebots zu nutzen.

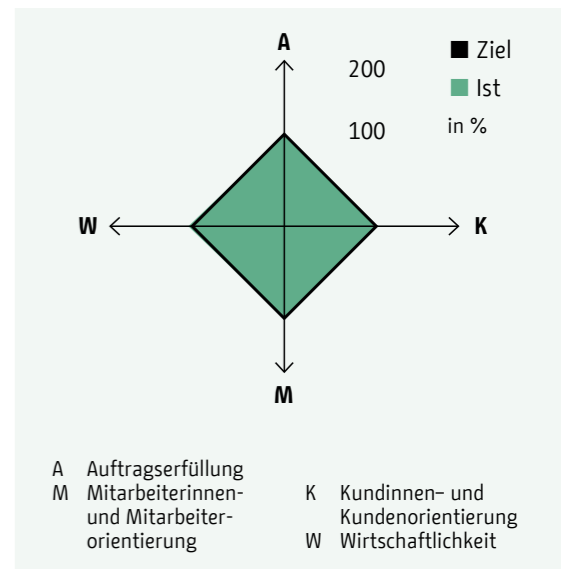


ABTEILUNG I — ENTSCHÄDIGUNGSBEHÖRDE

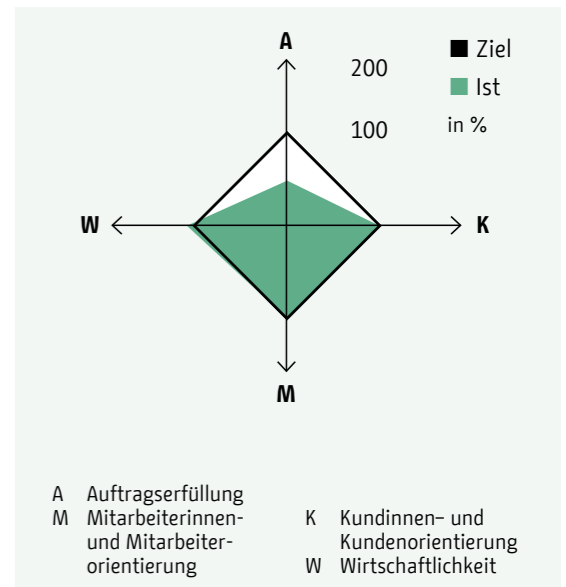
Kamerales Finanzvolumen in €	2012	2013
Einnahmen gesamt (inkl. Transferleistungen des Bundes) in €	18.043.752	19.485.471
Ausgaben gesamt in €	41.509.796	38.883.755
Saldo in €	-23.466.045	-19.398.283
Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2012	2013
Zahl der Rentempfänger	3.966	3.582
Zahl der in Berlin gemeldeten Rentempfänger (PrVG)	1.536	1.432
Zahl der im Bundesgebiet betreuten Rentempfänger (BEG)	365	322
Zahl der im Ausland betreuten Rentempfänger (BEG)	2.066	1.828
Zahl der Länder, in denen die betreuten Personen heute leben	33	33
Interne Grundzahlen der Abteilung	2012	2013
Anzahl der Stellen	37,25	36,75
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	74	72
Zahl der Führungskräfte,	6	6
davon Frauen	2	2
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	52	53
Anteil der Beschäftigten in %, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben	41,67	33,33
durchschnittliche Gesundheitsquote in %	92,24	91,66

Zielerreichung

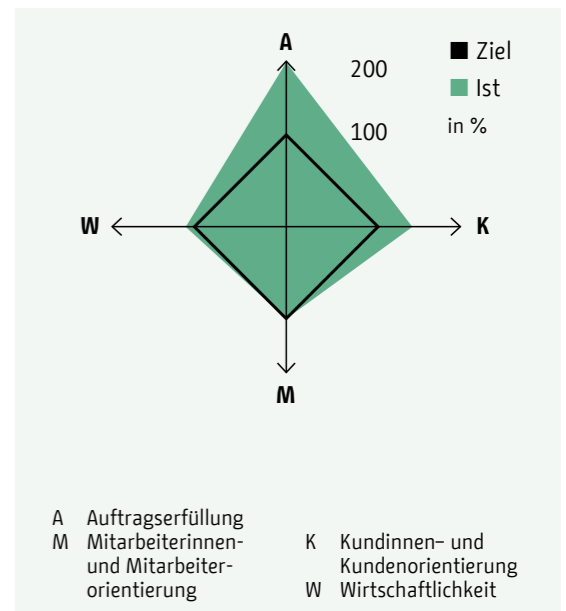
Rentenleistungen nach dem Bundesentschädigungsgesetz (BEG)		Ziel	Ist
A	Anteil der Überzahlungen an den Gesamtrentenzahlungen in %	0,10	0,10
K	durchschnittliche Bearbeitungsdauer von Verschlimmerungsanträgen ab Vorlage aller Bearbeitungsunterlagen durch den Kunden oder Dritte in Tagen	3,00	3,00
M	Gesundheitsquote in %	91,00	91,66
W	Verwaltungskosten in €	16,82	16,01



Rentenleistungen nach dem Gesetz über die Anerkennung und Versorgung der politisch, rassistisch oder religiös Verfolgten (PrVG)		Ziel	Ist
A	Anteil der Überzahlungen an den Gesamtrentenzahlungen in %	0,30	0,61
K	durchschnittliche Bearbeitungsdauer von der Antragstellung [nach PrVG] bis zur Bescheiderteilung ab Vorlage aller notwendigen Bearbeitungsunterlagen durch den Kunden oder durch Dritte in Tagen	3,00	3,00
M	Gesundheitsquote in %	91,00	91,66
W	Verwaltungskosten in €	43,99	40,41



Heilverfahrensleistungen für Verfolgungsleidende nach dem Bundesentschädigungsgesetz (BEG)		Ziel	Ist
A	Anteil der Überzahlungen an den Gesamtrentenzahlungen in % seit 01.01.13	0,10	0,00
K	durchschnittliche Dauer vom Zeitpunkt der Antragstellung ab Vorlage aller notwendigen Bearbeitungsunterlagen durch den Kunden oder durch Dritte bis zur Aushändigung des Kurpauschalvergleichs in Tagen seit 01.01.13	3,00	2,00
M	Gesundheitsquote in %	91,00	91,66
W	Verwaltungskosten in €	80,35	67,24



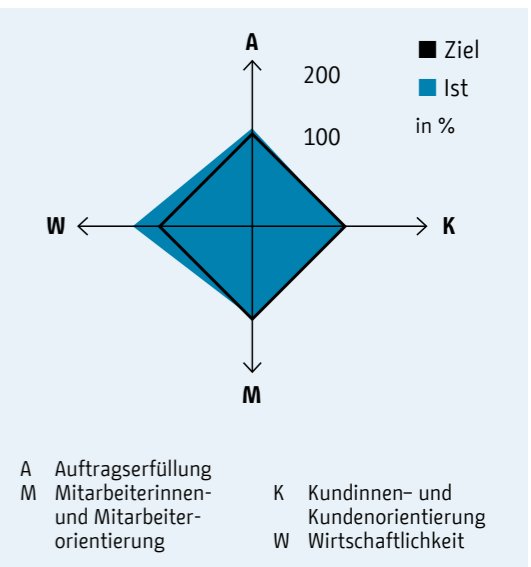


ABTEILUNG II — PERSONENSTANDS- UND EINWOHNERWESEN

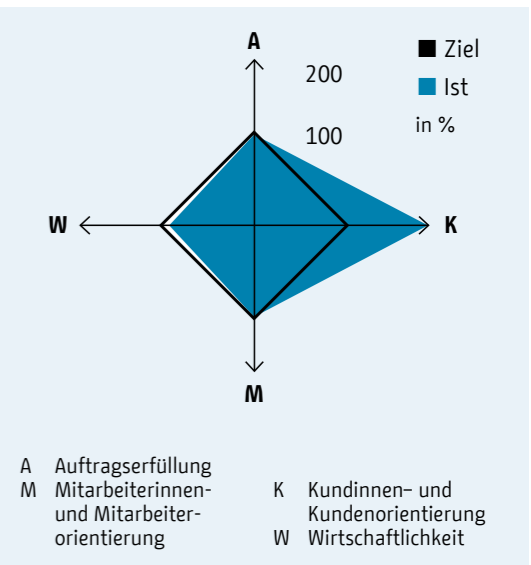
Kamerales Finanzvolumen in €	2012	2013
Einnahmen gesamt in €	3.674.649	3.861.135
Ausgaben gesamt in €	14.282.379	14.681.722
Saldo in €	-10.607.731	-10.820.587
Ausgewählte demografische Grundzahlen	2012	2013
Gemeldete Einwohner/innen mit Hauptwohnung	3.469.600	3.517.100
Gemeldete Einwohner/innen mit Nebenwohnung	113.464	110.624
Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2012	2013
Zahl der Datensätze im aktiven Bestand	4.369.800	4.437.696
Zahl der Datensätze im historischen Bestand	2.995.003	3.821.442
Menge der manuellen und automatischen Auskünfte zu Einwohnern	26.850.661	25.641.832
Menge der Verpflichtungserklärungen	30.872	30.561
Interne Grundzahlen der Abteilung	2012	2013
Anzahl der Stellen	171,88	170,88
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	76	75
Zahl der Führungskräfte,	18	18
davon Frauen	8	9
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	51	51
Anteil der Beschäftigten in %, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben	73,77	74,71
durchschnittliche Gesundheitsquote in %	87,98	87,68

Zielerreichung

Überbeglaubigung		Ziel	Ist
A	Menge	12.131	12.948
K	durchschnittliche Durchlaufzeit in Arbeitstagen	2,00	2,00
M	Gesundheitsquote in %	88,00	87,68
W	Stückkosten in €	24,98	19,22



Verpflichtungserklärung		Ziel	Ist
A	Menge	30.872	30.561
K	Wartezeit in Arbeitstagen bis zum nächsten Termin jew. zum Quartalsende	5,00	<1
M	Gesundheitsquote in %	88,00	87,68
W	Stückkosten in €	29,66	32,06



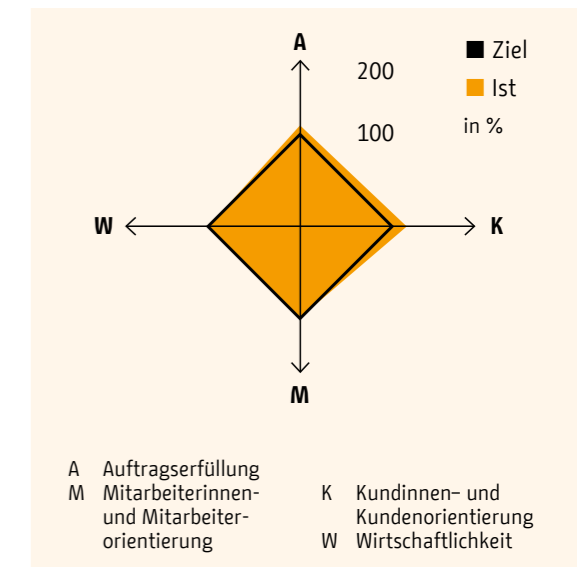


ABTEILUNG III – KRAFTFAHRZEUGWESEN

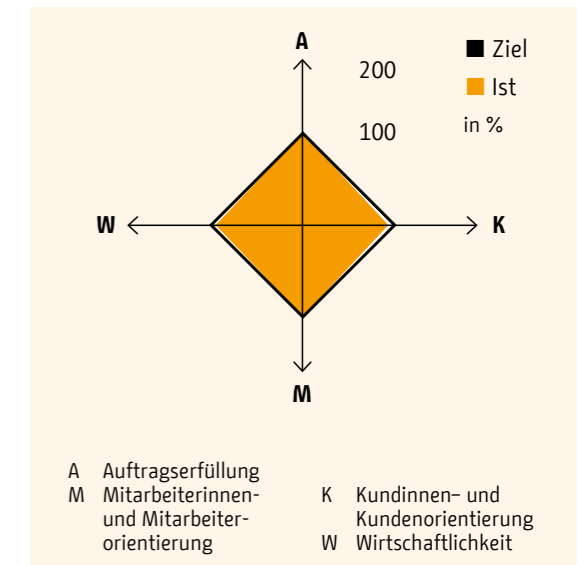
Kamerales Finanzvolumen in €	2012	2013
Einnahmen gesamt in €	26.247.928	26.122.391
Ausgaben gesamt in €	23.355.078	22.998.734
Saldo in €	2.892.851	3.123.657
Ausgewählte demografische Grundzahlen	2012	2013
zugelassene Kraftfahrzeuge	1.433.815	1.429.775
Zahl der Fahrerlaubnisinhaber	2.484.505	2.511.488
Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2012	2013
Anzahl der vergebenen Online-Wunschzeichen	66.370	85.211
Vorgangszahlen KFZ-Online	21.974	20.535
Vorgangszahlen Feinstaubplaketten-online	3.882	4.913
Vorgangszahlen Halterauskünfte-online	3.795	4.553
Zugriffe auf den Internetauftritt für KFZ-Zulassung	7.064.680	12.041.043
Zahl der Konzessionen im Gelegenheits- und Linienverkehr	10.429	12.411
Zahl der Taxi-Konzessionen	7.419	7.635
Zugriffe auf den Internetauftritt für Fahrerlaubnis	535.969	587.315
Interne Grundzahlen der Abteilung	2012	2013
Anzahl der Stellen	399,09	395,09
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	80	78
Zahl der Führungskräfte,	27	24
davon Frauen	13	11
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	50	49
Anteil der Beschäftigten in %, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben	93,45	71,79
durchschnittliche Gesundheitsquote in %	87,69	88,21

Zielerreichung

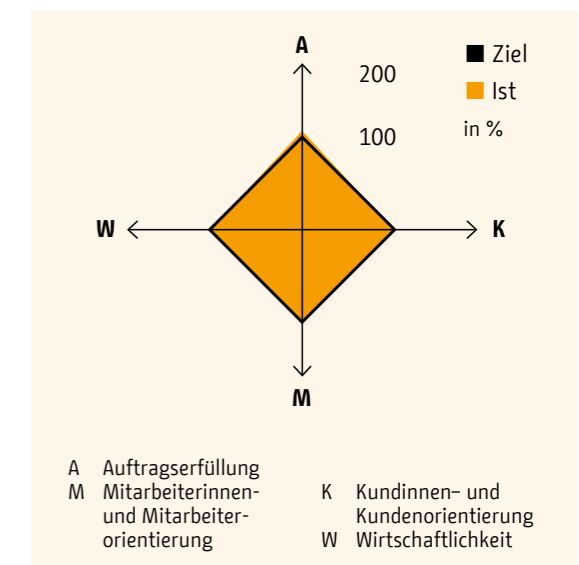
Fahrzeugzulassung		Ziel	Ist
A	Höhe der eingetriebenen Gebüh-rerrückstände in €	523.846	562.357
K	durchschnittlicher Anteil der Terminvereinbarungen bei Fahr-zeugzulassungen, -ummeldungen, -abmeldungen an beiden Standor-ten seit dem 01.01.13 in %	55	64,41
M	Gesundheitsquote in %	88,00	88,21
W	Kostendeckung in %	100,00	100,48



Überwachung der Halterpflichten		Ziel	Ist
A	Anteil der im Klageverfahren bestätigten Entscheidungen des LABO seit 01.01.13 in %	95,00	95,97
K	Anteil der Mängelvorgänge, die seit 6 Monaten nicht abgeschlos-sen werden konnten, an allen Mängelvorgängen zum Stichtag in %	20,00	21,25
M	Gesundheitsquote in %	88,00	88,21
W	Kostendeckung in %	60,00	56,78



Fahrerlaubnisse/Führerscheine		Ziel	Ist
A	Anteil der im vorläufigen Rechts-schutzverfahren bestätigten Entscheidungen des LABO seit 01.01.13 in %	95,00	98,00
K	durchschnittliche Bearbeitungs-zeit bei Anträgen auf erstmalige Erteilung und Verlängerung der Fahrerlaubnis (extrem schwierige Fälle ausgenommen) in Tagen seit 01.01.13	35	35,00
M	Gesundheitsquote in %	88,00	88,21
W	Kostendeckung der Produktgruppe in %	65,00	65,56



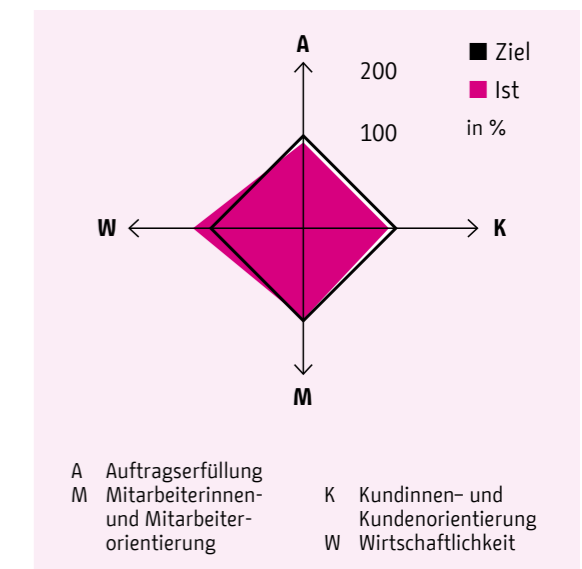


ABTEILUNG IV — AUSLÄNDERBEHÖRDE

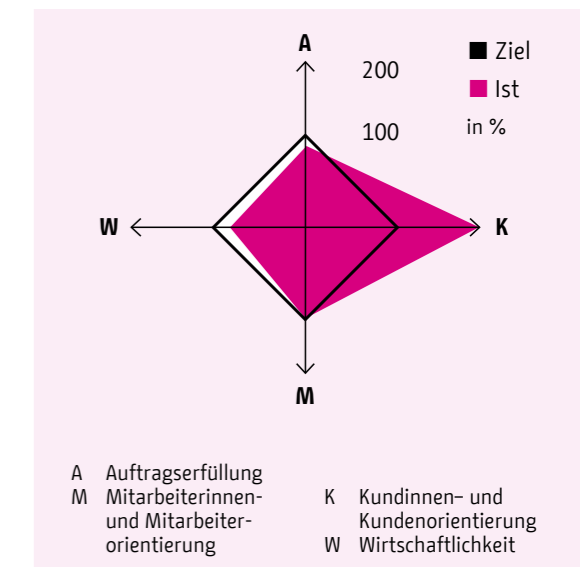
Kamerales Finanzvolumen in €	2012	2013
Einnahmen gesamt in €	2.952.729	3.308.057
Ausgaben gesamt in €	18.402.381	19.353.431
Saldo in €	-15.449.652	-16.045.373
Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2012	2013
Zahl der Kundenkontakte	220.495	240.678
Zahl der abgegebenen Stellungnahmen im VISA-Verfahren	7.687	7.405
Zahl der Asylsuchenden zum Stichtag 31.12.13	3.602	5.553
Zahl der Ausreisepflichtigen zum Stichtag 31.12.13	4.061	4.803
Zahl der erteilten Titel und sonstiger Bescheinigungen	110.067	106.839
Zahl der Abschiebungen	363	500
Zahl der erfassten unerlaubt eingereisten Ausländer/innen	1.394	1.282
Interne Grundzahlen der Abteilung	2012	2013
Anzahl der Stellen	295,19	293,69
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	74	74
Zahl der Führungskräfte,	17	18
davon Frauen	11	12
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	47	45
Anteil der Beschäftigten in %, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben	99	75
durchschnittliche Gesundheitsquote in %	90,81	90,63

Zielerreichung

Aufenthalt	Ziel	Ist
A Anteil der Fiktionsbescheinigungen an allen ausgestellten Fiktionsbescheinigungen und Titeln in % seit 01.01.13	18,00	19,38
K Anteil der Termine/Vorladungen an allen Behördenvorsprachen in den Sachgebieten IV Z in % seit 01.01.13	47,00	44,03
M Gesundheitsquote in %	91,00	90,63
W Kostendeckungsgrad für alle Produkte des operativen Ziels in %	12,00	15,32



Beendigung unrechtmäßigen Aufenthalts	Ziel	Ist
A Anteil der beschafften Pässe an der Gesamtzahl der angeforderten Pässe in % seit 01.01.13	40	34,96
K Anteil der Direktabschiebungen ohne Haftbeschluss an allen Abschiebungen seit dem 01.01.13 in %	8,00	53,4
M Gesundheitsquote in %	91,00	90,63
W Kostendeckungsgrad für alle Produkte des operativen Ziels in %	5,00	4,01





ABTEILUNG V — ZENTRALE AUFGABEN UND INTERNE PRODUKTE

Kamerales Finanzvolumen in €	2012	2013
Einnahmen gesamt in €	37.737	700.120
Ausgaben gesamt in €	6.544.053	6.455.448
Saldo in €	-6.506.315	-5.755.329
Ausgewählte Grundzahlen zum Dienstleistungsspektrum	2012	2013
Zahl der betreuten PCs,	1.205	1.306
davon eigenbetreut	873	927
Zahl der betreuten Arbeitsplätze	1.107	1.083
Zahl der betreuten Beschäftigten	1.015	1.006
Zahl der in der Abteilung bearbeiteten Rechnungen des ITDZ Berlin	745	871
Zahl der bearbeiteten internen Aufträge im Querschnittspektrum	3.067	2.600
Zahl der durch die Abteilung beseitigten Störungen (Vorfälle) im Querschnittspektrum	2.214	1.750
Interne Grundzahlen der Abteilung	2012	2013
Anzahl der Stellen	45,35	51,35*
Anteil der Frauen an allen Beschäftigten in %	61	61
Zahl der Führungskräfte,	5	5
davon Frauen	1	1
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	49	49
Anteil der Beschäftigten in %, die mindestens an einer Fortbildungsveranstaltung teilgenommen haben	59,26	48,08
durchschnittliche Gesundheitsquote in %	89,67	89,68

* Bereinigung bei Neugründung der Abteilung



LABO gesamt

Haushalt	2012	2013
Einnahmen gesamt in €	50.956.795	53.477.175
Ausgaben gesamt in €	104.093.687	102.373.090
Saldo in €	-53.136.892	-48.895.915
Kosten	2012	2013
Personalkosten in €	31.567.191	32.676.664
Sachkosten in €	3.979.652	3.585.157
Transferkosten in €	2.201.323	1.978.726
Verrechnungskosten in €	5.928.150	6.304.947
kalkulatorische Kosten in €	5.589.693	5.660.597
Gemeinkosten in €	29.748.529	27.870.480
Transfers in €	37.976.415	35.944.028
Gesamtkosten in €	116.990.953	114.020.600
Erträge in €	50.761.734	53.347.778
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	2012	2013
Anzahl der Stellen	953,76	953,76
Zahl der aktiv Beschäftigten	945	978
Zahl der weiblichen Beschäftigten	718	729
Zahl der Teilzeitbeschäftigten	220	211
Zahl der schwerbehinderten Menschen	117	119
Durchschnittsalter der Beschäftigten in Jahren	49	49
durchschnittliche Gesundheitsquote %	89,03	89,15





HERAUSGEBERIN
Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten
Die Direktorin
Friedrichstraße 219
10958 Berlin
www.berlin.de/lab0
Tel. +49 (0) 30 90269-0

KONZEPT, GESTALTUNG, DRUCK
Lücken-Design
www.luecken-design.de

AUFLAGE: 200 Stück

BILDNACHWEIS
berlinphotos030, contrastwerkstatt, cherezoff, Eisenhans, flashpics ©fotolia
kapitaen, querbeet ©istockphoto; PhotoAlto / Ale Ventura ©Getty Images
Henkel, Langenheine, Passcollage, Beratung ©Landesamt für Bürger- und
Ordnungsangelegenheiten; www.stolpersteine-berlin.de

Stand: März 2014
Inhalt auf 100% Recyclingpapier

